



กิจกรรมการวัดการความรู้ (KM)  
ของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2565

**เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล  
สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน**





## คู่มือการปฏิบัติงาน

คือ เอกสารที่แสดงเส้นทางการทำงานในงานหลัก  
ของตำแหน่งตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ  
โดยระบุขั้นตอน รายละเอียดของกระบวนการต่างๆ ในการปฏิบัติงาน  
กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานดังกล่าว  
ซึ่งต้องใช้ประกอบการปฏิบัติงานมาแล้วและต้องมีการปรับปรุง  
เปลี่ยนแปลง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน  
(กพอ. 22 ฐ.ค. 53)

### หลักการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

1. ต้องทำให้ผู้อ่านเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติงานได้จริง
2. คู่มือควรมีขั้นตอนที่ละเอียดและต้องมีรูปภาพประกอบ  
พร้อมตัวหนังสือ เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจมากขึ้น (รูป 1 รูป  
สามารถอธิบายได้ดีกว่าคำพูด)





## วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติงานอย่างไร เมื่อใด กับใคร
3. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าต้องทำอะไรก่อน-หลัง
4. เพื่อเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรม
5. เพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน
6. เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานแทนกันได้
7. เพื่อลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ

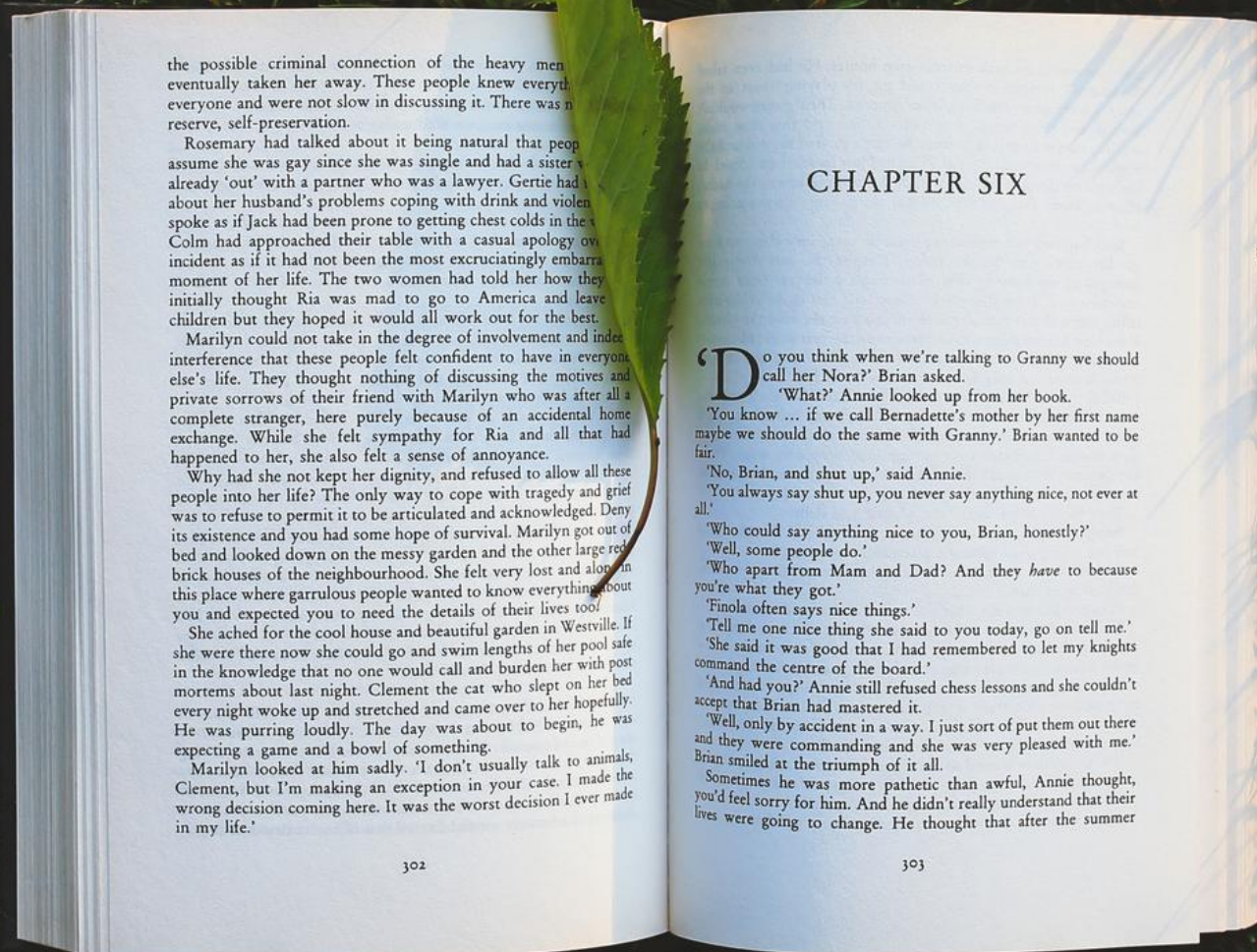
## ลักษณะของคู่มือปฏิบัติงานที่ดี

1. ชัดเจนเข้าใจง่าย
2. เป็นประโยชน์ในการทำงานและฝึกอบรม
3. เหมาะกับหน่วยงานและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม
4. มีความน่าสนใจและน่าติดตาม
5. ข้อมูลเป็นปัจจุบันและไม่ล้าสมัย
6. มีภาพประกอบ
7. มีการยกตัวอย่างที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง
8. มีคำอธิบายการปฏิบัติงานและนำไปสู่การปฏิบัติ





# โครงร่างคู่มือการปฏิบัติงาน มทร.ตะวันออก บทที่ 1 บทนำ



- ✓ **ความเป็นมา/ ความจำเป็น/ ความสำคัญ** - ผู้เขียนจะต้องเขียนความเป็นมาและความสำคัญของคู่มือการปฏิบัติงาน (เล่มที่ตนเขียนอยู่) ไม่ใช่ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา โดยจะเขียนความเป็นมาของงานที่ได้ปฏิบัติอยู่ โดยย่อหน้าแรกให้เกริ่นความเป็นมา ย่อหน้าที่สองเป็นส่วนของความสำคัญ และย่อหน้าสุดท้ายเป็นสรุปว่าจากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวจึงเขียนคู่มือการปฏิบัติงานนี้
- ✓ **วัตถุประสงค์** - เขียนให้ผู้อ่านทราบวัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน โดยขึ้นต้นด้วยคำว่า "เพื่อ" และไม่ควรมีหลายข้อ
- ✓ **ขอบเขตของคู่มือ** - เป็นการชี้แจงว่าคู่มือครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด/ เป็นของหน่วยงานใด/ นำไปใช้กับใคร/ นำไปใช้เมื่อใด
- ✓ **คำจำกัดความเบื้องต้น** - เป็นคำศัพท์เฉพาะที่มีในคู่มือ อาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาต่างประเทศ หรือ คำย่อ

## คำแนะนำจากวิทยากร

โครงร่างของ มทร.ตะวันออก ไม่มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ (ทางวิทยากรให้ข้อเสนอแนะว่าควรจะมี เพื่อให้เป็นตามหลักวิชาการ) โดยหากตั้งวัตถุประสงค์ไว้อย่างไร ให้เขียนประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับตามวัตถุประสงค์ โดยตัด"เพื่อให้"ออก



# โครงร่างคู่มือการปฏิบัติงาน มทร.ตะวันออก บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบ



## คำแนะนำจากวิทยาการ

โครงร่างของ มทร.ตะวันออก จะเขียน บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบก่อน ตามด้วยลักษณะงานที่ปฏิบัติ และ โครงสร้างการบริหารจัดการ (ทางวิทยาการให้ข้อเสนอแนะว่าผิดหลัก วิชาการ ควรนำโครงสร้างขึ้นก่อนและ บอกรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบ)

## ✓ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

หน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตาม มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง > นำมาจาก มาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง

## ✓ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

หน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย

## ✓ โครงสร้างองค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบ

1. โครงสร้างบริหารจัดการ ประกอบด้วย 3 โครงสร้าง คือ
  - โครงสร้างองค์กร (Organization chart) > มีแต่ชื่อหน่วยงาน
  - โครงสร้างการบริหาร (Administration chart) > ใส่ผู้อำนวยการและหัวหน้างาน
  - โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity chart) > ใส่ชื่อผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด
2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน  
อาจเขียนในภาพรวมของหน่วยงานหรือเขียนแยกแต่ละงาน



# โครงร่างคู่มือการปฏิบัติงาน มทร.ตะวันออก บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน



## คำแนะนำจากวิทยากร

โครงร่างของ มทร.ตะวันออก มีหัวข้อแนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม [ทางวิทยากรให้ข้อเสนอแนะว่า หัวข้อแนวคิด/งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ไม่ควรนำมาใส่ในคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล เนื่องจากใส่แล้วไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ใดๆ ควรพิจารณานำไปใส่ในงานวิจัยหรืองานวิเคราะห์]

- ✓ **หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน** – มาจากกฎ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ข้อบังคับ มติที่ประชุม เกณฑ์มาตรฐาน สูตรคำนวณ แนวคิด ทฤษฎี ฯลฯ ซึ่งการเขียนจะต้องเรียงข้อมูลตาม Flow Chart ว่าข้อมูลใดต้องใช้อีกก่อน-หลัง  
เราสามารถจำแนกแนวทางการเขียนหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน ตามตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน ได้ 3 รูปแบบ ดังนี้
  1. คู่มือที่ต้องปฏิบัติงานโดยอาศัยกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่าง ๆ เช่น คู่มือการเงิน คู่มือพัสดุ ฯลฯ
  2. คู่มือที่ต้องปฏิบัติโดยอาศัยเกณฑ์มาตรฐานหรือสูตรในการคำนวณ เช่น คู่มือวิเคราะห์พื้นที่ คู่มือวิเคราะห์อัตรากำลัง
  3. คู่มือที่ต้องปฏิบัติงาน โดยอาศัยแนวคิด ทฤษฎี เช่น คู่มือทางวิทยาศาสตร์ทางการแพทย์ นักคอมพิวเตอร์
- ✓ **วิธีการปฏิบัติงาน** - เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบ
- ✓ **เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวังสิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน**
- ✓ **แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**





# โครงร่างคู่มือการปฏิบัติงาน มทร.ตะวันออก บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน



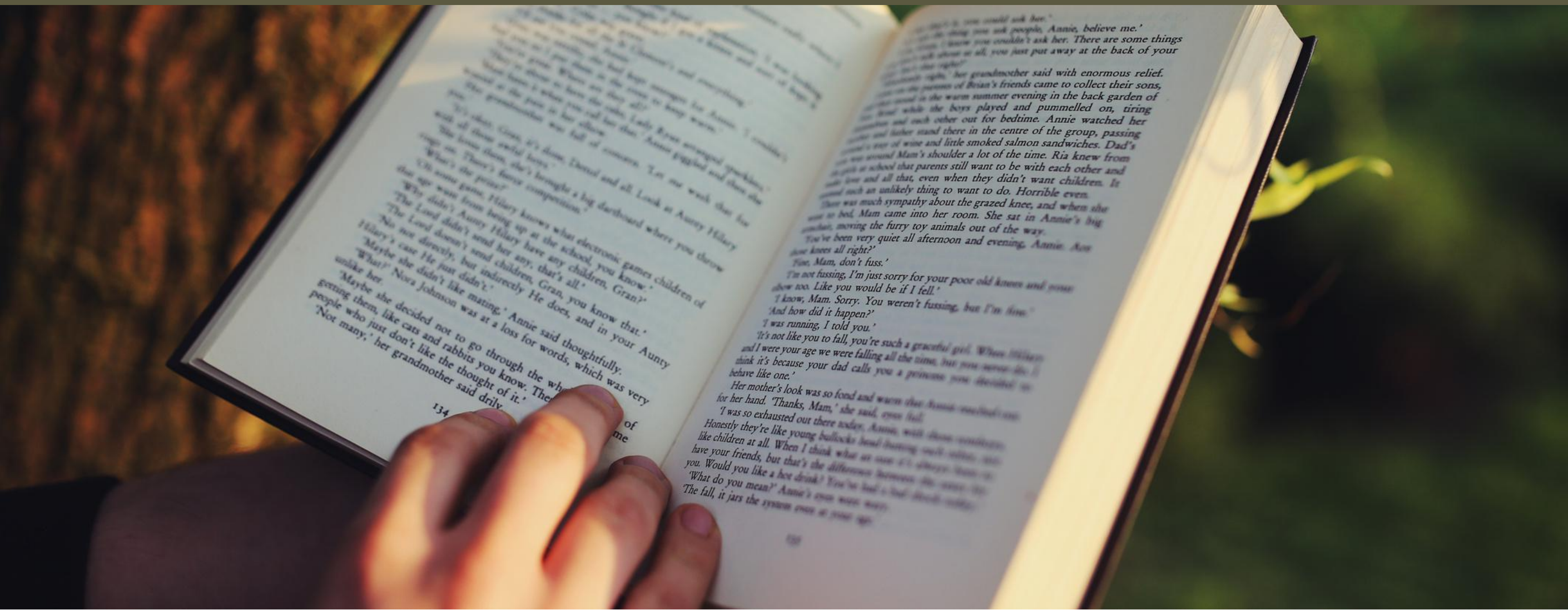
- ✓ **กิจกรรม/แผนปฏิบัติงาน** – บ่งบอกว่าแต่ละขั้นตอนเริ่มต้นและสิ้นสุดเมื่อใด โดยขั้นตอนจะต้องตรงกับใน Flow Chart
- ✓ **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน** – อธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างละเอียด โดยยกตัวอย่างที่ถูกต้องและไม่ถูกต้อง และ/หรือ ใช้คำถาม-คำตอบ และ/หรือ ใช้รูปภาพ
- ✓ **วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน** – เป็นการติดตามว่าผู้ปฏิบัติงานตามคู่มือเล่มนี้แล้วจะมีวิธีการติดตามงานอย่างไร และจะมีวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างไร
- ✓ **จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรมในการปฏิบัติงาน** – ใช้ข้อมูลจรรยาบรรณจากหน้าเว็บไซต์กองบริหารงานบุคคล





# โครงร่างคู่มือการปฏิบัติงาน มทร.ตะวันออก

## บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน



### ✓ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

บ่งบอกถึงประสบการณ์ของผู้เขียนที่ปฏิบัติงานในด้านนี้มาเป็นเวลานาน โดยผู้เขียนต้องสามารถบอกถึงปัญหาตามขั้นตอนต่างๆ ของการปฏิบัติงานตาม Flow Chart

### ✓ แนวทางการแก้ไขและพัฒนา

เป็นการเสนอแนวทางการพัฒนางาน แก้ไขงาน หรือปรับปรุงงานที่จะทำให้งานที่เราทำอยู่นั้นดียิ่งขึ้นไป หรือประหยัดทรัพยากร

### ✓ ข้อเสนอแนะ

เป็นการเขียนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานหรือปรุรงงาน (ไม่ใช่พัฒนาคู่มือฯ)

### คำแนะนำจากวิทยากร

โครงร่างของ มทร.ตะวันออก แยกปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานกับแนวทางการแก้ไขและพัฒนาออกจากกัน (วิทยากรแนะนำให้รวมหัวข้อปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขและพัฒนาเป็นตารางเดียวกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย)





# ปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จ ในการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล

## การจัดสรรเวลา

ผู้ปฏิบัติงานควรจัดสรรเวลาในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคล โดยอาจกำหนดเวลาและตั้งเป้าหมายในแต่ละวันว่าจะปฏิบัติงานหลักตั้งแต่ 8.30 - 15.30 น. และจะใช้ระยะเวลาช่วง 15.30 - 16.30 น. ทำเล่มคู่มือการปฏิบัติงานในแต่ละวัน การจัดสรรเวลาเช่นนี้จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถจัดการภาระงานที่มีอยู่ได้ และมีเวลาในการทำเล่มคู่มือการปฏิบัติงานให้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ได้

ขอขอบคุณ คำแนะนำจาก นาย ณัฐภาค อิ่มเอิบ  
ผู้จัดทำเล่มคู่มือการปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์

## กิจกรรมภายในหน่วยงาน

ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการ ศุกร์ Free day หรือนโยบายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การให้เวลาบุคลากรในการพัฒนาองค์ความรู้ ประมาณ 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ เช่น ทุกวันศุกร์หลังเวลา 15.30 น. จะเป็นเวลาที่บุคลากรสามารถจัดสรรเวลาเพื่อเรียนรู้ ศึกษา พัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งบุคลากรก็จะสามารถใช้ระยะเวลานี้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของตนเองได้ ประโยชน์ที่ได้ไม่เพียงแต่บุคลากรจะได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น หากแต่เป็นการฝังองค์ความรู้ไว้กับตัวองค์กรด้วย

ขอขอบคุณ คำแนะนำจาก นายเรืองชัย จรุงศิริวัฒน์  
วิทยากร : นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ



**เอกสารการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน  
และวิดีโอการอบรม**



ประกาศโครงการฯ



จรรยาบรรณ



มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง



แบบฝึกหัด



วิดีโอ





# ภาคผนวก





คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ที่ ๑๕๔๘/๒๕๖๕

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการความรู้ (KM) ของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗(๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. ๒๕๔๘ ประกอบกับประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง จัดตั้งสำนักงานประกันคุณภาพ ประกาศ ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการการจัดการความรู้ (KM) สำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ ดังรายชื่อต่อไปนี้

**๑. คณะกรรมการอำนวยการ**

๑.๑	ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ	เป็นประธานกรรมการ
๑.๒	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	เป็นกรรมการ
๑.๓	ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	เป็นกรรมการ
๑.๔	ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	เป็นกรรมการ
๑.๕	ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	เป็นกรรมการ
๑.๖	ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล	เป็นกรรมการ
๑.๗	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	เป็นกรรมการ
๑.๘	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา	เป็นกรรมการ
๑.๙	ผู้อำนวยการกองกลาง	เป็นกรรมการ
๑.๑๐	ผู้อำนวยการกองคลัง	เป็นกรรมการ
๑.๑๑	นางสาวชลธิชา พันธุ์ถาวรนาวิน	เป็นกรรมการและเลขานุการ

มีหน้าที่ ดังนี้

- กำหนดนโยบาย และแนวทางในการจัดทำแผนงานการจัดการความรู้
- อำนวยความสะดวก และติดตามการดำเนินงาน
- สนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

**๒. คณะกรรมการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้**

๒.๑	นายณัฐภักดิ์ อิ่มเอิบ	เป็นประธานกรรมการ
๒.๒	นางสาวสุชีรา สายะรัตนชัย	เป็นรองประธานกรรมการ
๒.๓	นางสาวแสงจันทร์ เทียบทิพย์	เป็นกรรมการ
๒.๔	นางสาวธิดารัตน์ ทองประสี	เป็นกรรมการ
๒.๕	นางสาวเพ็ญประภา พงษ์ประยูร	เป็นกรรมการ
๒.๖	นายวิษณุวัฒน์ วาสนจิตต์	เป็นกรรมการ
๒.๗	นายสิทธิชัย ด้วงแก้ว	เป็นกรรมการ
๒.๘	นางสาววันทนา นาคทิพย์	เป็นกรรมการ

๒.๙ นางสาวประกาย...



๒.๙ นางสาวประกาย	ขวัญหลาย	เป็นกรรมการ
๒.๑๐ นางสาวเตือนใจ	สลัศจรรย์	เป็นกรรมการ
๒.๑๑ นางสาวกุลวิพันธ์	สุขพิพัฒน์พร	เป็นกรรมการ
๒.๑๒ นางสาวนिसารัตน์	โหลนอก	เป็นกรรมการ
๒.๑๓ นางนิตยา	เพียงตา	เป็นกรรมการ
๒.๑๔ นายทวิชากร	ขุนภักดี	เป็นกรรมการ
๒.๑๕ นางสาวอารีญา	บุญโท	เป็นกรรมการ
๒.๑๖ นางสาวรุ่งรัตน์	สุวรรณกุล	เป็นกรรมการ
๒.๑๗ นางสาวอัจฉริภรณ์	เผือกผ่อง	เป็นกรรมการ
๒.๑๘ นางสาวณัฐจารี	อรุณโชติ	เป็นกรรมการ
๒.๑๙ นางสาวอนงลักษณ์	สุขใส	เป็นกรรมการ
๒.๒๐ นายกำธร	เขียวแก่	เป็นกรรมการ
๒.๒๑ นางสาวชลธิชา	พันธุ์ถาวรนาวิน	เป็นกรรมการและเลขานุการ
๒.๒๒ นางสาวศิริพร	รุ่งแสง	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่ ดังนี้

๑. จัดทำแผนการจัดการความรู้และดำเนินการตามแผน
๒. ดำเนินกิจกรรมการจัดการความรู้ตามแผน
๓. ติดตามความก้าวหน้า รายงานผลการดำเนินงานและประเมินผลเพื่อปรับปรุงแก้ไข

แผนการดำเนินงาน

๔. รวบรวมความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานจริง

๕. ปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

สั่ง ณ วันที่ ๙ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์ฤกษ์ชัย ฟูประทีปศิริ)

รักษาราชการแทน อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก







**จัดทำโดย**

**คณะกรรมการการจัดการจัดการความรู้ (KM)**

**ของสำนักงานประกันคุณภาพ**

**ประจำปีการศึกษา 2565**

**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก**